

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку
04.12.2024 № 723

План здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг на 2025 рік

1. Загальні відомості

Проведення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – моніторинг якості) здійснюватиметься відповідно до:

Порядку здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку 20 вересня 2023 року № 358, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 19 жовтня 2023 року за № 1830/40886;

Методики вимірювання параметрів якості та розрахунку показників якості електронних комунікаційних послуг у мережах мобільного зв'язку при здійсненні моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, затвердженої постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку 18 вересня 2024 року № 493, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 17 жовтня 2024 року за № 1571/42916 (далі - Методика).

Моніторинг якості проводитиметься на мережах мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл» шляхом замовлення послуги у державного підприємства «Український державний центр радіочастот».

2. Мета

Моніторинг якості у 2025 році має забезпечити:

визначення реального стану дотримання рівнів показників якості послуг мобільного зв'язку на території його проведення;

НКЕК інформацією про стан якості електронних комунікаційних послуг для надання її постачальникам електронних комунікаційних послуг/мереж щодо доступності електронних комунікаційних послуг та наявного рівня їх якості в умовах воєнного стану;

визначення зон та ділянок міжнародних автомобільних доріг України з недостатнім покриттям мережами мобільного зв'язку;

дослідження показників якості на об'єктах, що визначені у розпорядженнях Національного центру оперативного-технічного управління мережами телекомунікацій в умовах воєнного стану від 29.11.2022 № 696 «Щодо забезпечення сталості функціонування електронних комунікаційних мереж в умовах воєнного стану» (зі змінами), від 27.12.2022 № 775 «Щодо виконання заходів, визначених Указом Президента України від 26.11.2022 № 802/2022» (зі змінами) та від 20.02.2024 № 154/1959 «Про забезпечення сталості електронних комунікаційних мереж в умовах воєнного стану» (зі змінами), під час відсутності електроживлення (за адресами, що надаються НКЕК окремо);

захист прав кінцевих споживачів щодо отримання послуг мобільного зв'язку визначеної якості відповідно до вимог законодавства.

3. Основні завдання, особливості здійснення, періоди проведення та об'єкти моніторингу якості на мережах мобільного зв'язку

3.1. Основним завданням моніторингу якості є здійснення впродовж 2025 року випробування якості електронних комунікаційних послуг для послуг голосового зв'язку та доступу до мережі Інтернет шляхом драйв-тестів на мережах мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл»:

в населених пунктах Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Житомирської, Закарпатської, Івано-Франківської, Київської, Кіровоградської, Львівської, Миколаївської, Одеської, Полтавської, Рівненської, Сумської, Тернопільської, Хмельницької, Черкаської, Чернівецької та Чернігівської областей з чисельністю населення від 1 000 до 2 000 осіб;

на міжнародних автомобільних дорогах України.

3.2. Особливості здійснення моніторингу якості:

проведення моніторингу якості здійснюється із застосуванням драйв-тестів шляхом двох об'їздів у різні пори року визначених населених пунктів та ділянок міжнародних автомобільних доріг (з урахуванням проїзду в обидва боки) на об'єктах моніторингу території України;

розрахунки кількості циклів вимірювань визначаються з урахуванням необхідності забезпечення рівня довіри відповідно до Методики та відповідно до планових завдань, що дозволить дотриматись розрахункової кількості циклів вимірювань для населених пунктів залежно від їх чисельності та враховуючи розподіл на об'єкти моніторингу;

моніторинг якості здійснюється у населених пунктах, визначених абзацом другим пункту 3.1 цього розділу, та на міжнародних автомобільних дорогах України, крім територій активних бойових дій, територій активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінреінтеграції, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації.

Перелік показників, які підлягають моніторингу якості:

1) показники якості послуг з надання доступу до мережі мобільного зв'язку:

відсоток невдалих спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів;

відсоток спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів, які відповідають нормам за часом приєднання до мережі з комутацією пакетів;

2) показники якості послуг голосової телефонії:

відсоток невдалих викликів для національних викликів;

відсоток викликів, які відповідають нормам за часом встановлення з'єднання, для національних викликів;

відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передавання мовної інформації, для методів оцінки POLQA;

відсоток встановлених з'єднань, які закінчилися передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента для національних з'єднань;

3) показники якості послуг з надання доступу до Інтернету:

відсоток невдалих спроб встановлення з'єднання набору Інтернет-протоколів передавання даних;

відсоток TCP/IP-з'єднань для доступу до послуги HTTP, під час встановлення яких відбулося перевищення нормованого часу;

середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до кінцевого обладнання;

середня швидкість передавання даних в напрямку від кінцевого обладнання до базової станції;

час затримки між пакетами відправлення та приймання в обидва боки;

варіація затримки пакетів;

втрата пакетів.

3.3. Періоди проведення та об'єкти моніторингу якості.

3.3.1. Проведення моніторингу якості в населених пунктах з чисельністю населення від 1 000 до 2 000 осіб:

№ об'єкту	Назва області	Період 1-го об'їзду	Період 2-го об'їзду
1.	Закарпатська	II квартал	IV квартал
2.	Івано-Франківська	II квартал	IV квартал
3.	Львівська	II квартал	IV квартал
4.	Тернопільська	II квартал	IV квартал
	Чернівецька	I квартал	III квартал
5.	Вінницька	II квартал	IV квартал
	Хмельницька	II квартал	IV квартал
6.	Одеська	I квартал	III квартал
	Миколаївська*	I квартал	III квартал
7.	Київська	I квартал	III квартал
	Черкаська	I квартал	III квартал

№ об'єкту	Назва області	Період 1-го об'їзду	Період 2-го об'їзду
8.	Чернігівська*	I квартал	III квартал
	Сумська*	I квартал	III квартал
	Полтавська	I квартал	III квартал
	Дніпропетровська*	I квартал	III квартал
	Кіровоградська	I квартал	III квартал
9.	Рівненська	I квартал	III квартал
	Волинська	I квартал	III квартал
	Житомирська	II квартал	IV квартал

*Примітка: *Кількість та перелік населених пунктів в зазначених областях визначається НКЕК відповідно до планових завдань на проведення моніторингу якості та здійснюватиметься ДП УДЦР в населених пунктах, крім територій активних бойових дій, територій активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінреінтеграції, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації*

3.3.2. Проведення моніторингу якості на міжнародних автомобільних дорогах України:

№ об'єкту	Індекс	Найменування автомобільної дороги	Періоди моніторингу якості
1.	М-01	Київ — Чернігів — Нові Яриловичі	Моніторинг якості на ділянках міжнародних автомобільних доріг здійснюватиметься за окремими вимірювальними сесіями в межах кожної області, відповідно до періодів проведення моніторингу якості згідно з підпунктом 3.3.1 пункту 3.1 розділу 3 цього Плану
2.	М-02*	Кіпті — Глухів — Бачівськ	
3.	М-03*	Київ — Харків — Довжанський	
4.	М-05	Київ — Одеса	
5.	М-06	Київ — Чоп	
6.	М-07	Київ — Ковель — Ягодин	
7.	М-08	Об'їзд м. Ужгорода — контрольно-пропускний пункт «Ужгород»	
8.	М-09	Тернопіль — Львів — Рава-Руська	
9.	М-10	Львів — Краковець	
10.	М-11	Львів — Шегині	
11.	М-13	Кропивницький — Платонове	
12.	М-14*	Одеса — Мелітополь — Новоазовськ	
13.	М-15	Одеса — Рені	
14.	М-16	Одеса — Кучурган	

№ об'єкту	Індекс	Найменування автомобільної дороги	Періоди моніторингу якості
15.	М-18*	Харків — Сімферополь — Алушта — Ялта	
16.	М-19	Доманове - Ковель - Чернівці - Теремблече	
17.	М-21	Виступовичі - Житомир - Могилів-Подільський	
18.	М-22	Полтава - Олександрія	
19.	М-23	Берегове - Виноградів - Велика Копаня	
20.	М-24	Велика Добронь - Мукачево - Берегове - контрольно-пропускний пункт "Лужанка"	
21.	М-25	Контрольно-пропускний пункт "Соломоново" - Велика Добронь - Яноші	
22.	М-26	Вилок - Неветленфолу - контрольно-пропускний пункт "Дякове"	
23.	М-27	Одеса - Чорноморськ	
24.	М-28	Одеса - Южне	
25.	М-29*	Харків - Красноград - Перещепине - Дніпро	
26.	М-30*	Стрий - Умань - Дніпро - Изварине	

*Примітка: *Моніторинг якості здійснюватиметься на ділянках міжнародних автомобільних доріг України, крім території активних бойових дій, території активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінреінтеграції, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації, та з урахуванням безпеки персоналу.*

Начальник Відділу якості
електронних комунікаційних послуг

Юрій ШЕВЧЕНКО